

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1. Kesimpulan

Pemahaman mengenai krisis yang dimiliki oleh manajemen PLN Kupang masih kurang. Manajemen PLN Kupang masih belum bisa mendefinisikan permasalahan krisis komunikasi yang dialami. Demo, komentar dan pandangan negatif serta berkurangnya kepercayaan masyarakat merupakan jenis *krisis public relations*. Krisis *Public Relations* sering disebut krisis komunikasi, terjadi karena disebabkan pemberitaan negatif yang kemudian berimbas buruk pada bisnis perusahaan. Pemberitaan media atau isu yang beredar bisa jadi benar atau mungkin saja tidak, tetapi berpotensi memengaruhi citra seseorang atau perusahaan.

Dalam penanganan terhadap krisis komunikasi yang dialami PLN Kupang melalui empat tahapan, yaitu *defining problem* (mendefinisikan permasalahan), *planning and programming* (perencanaan dan pemograman), *taking action and communicationg* (mengambil tindakan dan berkomunikasi), dan *evaluation* (evaluasi).

Tahap *defining problem* merupakan tahap awal perencanaan karena dalam tahap ini perusahaan mendefinisikan masalah yang terjadi. PLN Kupang menemukan bahwa masyarakat memberikan pandangan buruk adalah karena kurangnya informasi yang diberikan terkait jadwal pemadaman listrik. Definisi masalah yang PLN Kupang temukan adalah melalui komentar negatif dan keluhan masyarakat tentang pemadaman listrik karena kurangnya informasi yang menyebabkan pandangan masyarakat menjadi buruk.

Tahap selanjutnya adalah *planning and programming*, masalah yang PLN Kupang temukan adalah tentang kurangnya informasi. Sehingga dalam tahap perencanaan ini mereka merencanakan untuk bagaimana memberikan informasi yang se jelasnya kepada masyarakat melalui akun media sosial *facebook*.

Setelah melakukan perencanaan dan pemograman, langkah berikutnya adalah tindakan aksi dan komunikasi. Tindakan yang dilakukan PLN Kupang adalah menginformasikan secara berkala jadwal pemadaman bergilir melalui akun *facebook*. Jadwal pemadaman yang diberikan oleh PLN Kupang berisi waktu dan tanggal pemadaman, wilayah dimana terjadi pemadaman dan durasi waktu pemadaman listrik.

Proses evaluasi merupakan proses terakhir. Humas PLN Kupang melakukan evaluasi tetapi evaluasi yang dilakukan Humas PLN Kupang hanya sebatas evaluasi biasa saja sehingga belum ada standar dan indikator yang jelas. Akhirnya dalam proses penanganan krisis, penanganan hanya sebatas memberikan informasi tidak sampai pada tahap memulihkan citra.

## **V.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PLN Kupang peneliti memberikan saran sebagai berikut:

### **V.2.1. Saran Praktis**

Hasil dari penelitian ini dapat memberi kontribusi bagi perusahaan, institusi, organisasi, kelompok atau individu yang ingin memperdalam pengetahuan mengenai manajemen krisis *public relations*.

### **V.2.2. Saran Akademis**

Penelitian ini mengenai manajemen krisis, dimana penelitiannya adalah bagaimana proses penanganan krisis komunikasi yang dilakukan oleh PLN Kupang dengan menggunakan metode studi kasus. Oleh karena itu, penelitian sejenis dapat dilakukan kembali oleh peneliti selanjutnya guna menambah informasi atau menggunakan subjek penelitian yang berbeda. Selain itu, jika bisa penelitian selanjutnya tidak hanya sekedar membahas manajemen krisisnya tetapi juga strategi komunikasi krisis yang dilakukan. Agar dengan semakin banyaknya referensi bagi institusi mengenai penelitian yang bertemakan manajemen krisis.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Iriantara, Yosol. 2004. *Manajemen Strategis Public Relations*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Kriyantono, Rachmat. 2015. *Public Relations, Issue, & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Krisis & Kualitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations: Strategi Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Nurjaman & Umam. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LkiS.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Metode Penelitian: Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Soemirat & Ardianto. 2015. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparmo, Ludwig. 2011. *Crisis Management & Public Relations: Mengatasi Krisis, Memulihkan Citra*. Jakarta: PT Indeks.
- Yin, Robert K. 2008. *Studi Kasus: Desain & Metode*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

### **Sumber Berita Online**

- Ado. *Kupang Krisis Listrik, PLN Kembali di Demo Warga*. Diakses pada 1 Februari 2016 dari <http://www.nttterkini.com/kupang-krisis-listrik-pln-kembali-di-demo-warga/>
- Ado. *PLN Ngaku Kupang Masih Defisit Listrik 2 MW*. Diakses pada 1 Februari 2016 dari <http://www.nttterkini.com/pln-ngaku-kupang-masih-defisit-listrik-2-mw/>
- Ado. *Ini Alasan PLN Lakukan Pemadaman Bergilir di Kupang*. Diakses pada 10 Februari 2016 dari <http://www.nttterkini.com/ini-alasan-pln-lakukan-pemadaman-bergilir-di-kupang/>
- Ado. *Pemadaman Listrik Warnai Pelantikan Sembilan Bupati*. Diakses pada 17 Februari 2016 dari <http://www.nttterkini.com/pemadaman-listrik-warnai-pelantikan-sembilan-bupati/>
- Facebook.Com/pln-area-kupang*